

# **PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA**

---

## **ISU-ISU TERPILIH**

**Yusof Ismail**

**Jabatan Pentadbiran Perniagaan**

**Kulliyyah Ekonomi and Sains Pengurusan**

**UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA MALAYSIA**

**Azman Ismail**

**Jabatan Pengurusan Sumber Manusia Pertahanan**

**Fakulti Pengajian & Pengurusan Pertahanan**

**UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL**

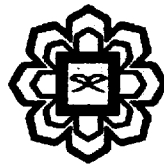


**IIUM Press**

# **PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA: ISU-ISU TERPILIH**

Yusof Ismail  
Jabatan Pentadbiran Perniagaan  
Kulliyyah Ekonomi and Sains Pengurusan  
UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA MALAYSIA

Azman Ismail  
Jabatan Pengurusan Sumber Manusia Pertahanan,  
Fakulti Pengajian & Pengurusan Pertahanan  
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL  
Malaysia



**IIUM Press**

Published by:  
IIUM Press  
International Islamic University Malaysia

First Edition, 2011  
©IIUM Press, IIUM

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without any prior written permission of the publisher.

Perpustakaan Negara Malaysia

Cataloguing-in-Publication Data

**Yusof Ismail : Pembangunan Dan Pengurusan Sumber Manusia: Isu-Isu Terpilih**

ISBN: 978-967-418-178-9

Member of Majlis Penerbitan Ilmiah Malaysia – MAPIM  
(Malaysian Scholarly Publishing Council)

Printed by :  
**IIUM PRINTING SDN.BHD.**  
No. 1, Jalan Industri Batu Caves 1/3  
Taman Perindustrian Batu Caves  
Batu Caves Centre Point  
68100 Batu Caves  
Selangor Darul Ehsan  
Tel: +603-6188 1542 / 44 / 45 Fax: +603-6188 1543  
EMAIL: iiumprinting@yahoo.com

# Kandungan

<b>Pengenalan .....</b>	<b>3</b>
<b>Bab 1</b>	
<b>Gaya Kepimpinan Penyertaan, Tanggapan Penghargaan, Dan Prestasi Kerja Dalam Konteks Pengurusan Kualiti Menyeluruh</b>	
<i>Azman Ismail, Mohamed Fadzil Abdul Razab dan Yusof Ismail .....</i>	<i>13</i>
<b>Bab 2</b>	
<b>Program Latihan, Motivasi Latihan, dan Keberkesanan Latihan</b>	
<i>Azman Ismail, Nurul Inani Ibrahim dan Yusof Ismail .....</i>	<i>25</i>
<b>Bab 3</b>	
<b>Penugasan Latihan, Rasa Berguna dan Motivasi Latihan</b>	
<i>Azman Ismail, Suriani Mat Ali dan Yusof Ismail .....</i>	<i>37</i>
<b>Bab 4</b>	
<b>Pembangunan Penilaian Prestasi, Orientasi Autonomi dan Prestasi Kerja</b>	
<i>Azman Ismail, Zuryati Mohamad dan Yusof Ismail .....</i>	<i>49</i>
<b>Bab 5</b>	
<b>Jenis Faedah Kerja, Keadilan Distributif dan Prestasi Kerja</b>	
<i>Azman Ismail, Chong Siaw Joon dan Yusof Ismail .....</i>	<i>63</i>
<b>Bab 6</b>	
<b>Komunikasi Dalam Sistem Ganjaran, Keadilan Prosedur Dan Prestasi Kerja</b>	
<i>Azman Ismail, Noraida Wahid dan Yusof Ismail .....</i>	<i>73</i>
<b>Bab 7</b>	
<b>Tekanan Kerja, Peranan Sokongan Sosial dan Konflik Hal Kerja dengan Keluarga</b>	
<i>Azman Ismail, Wan Norhafizainee Wan Mahmood dan Yusof Ismail .....</i>	<i>87</i>
<b>Bab 8</b>	
<b>Emosi Pekerja, Gangguan Kerjaya-Keluarga dan Luapan Emosi</b>	
<i>Azman Ismail, Andy Abdul Razak dan Yusof Ismail .....</i>	<i>99</i>
<b>Bab 9</b>	
<b>Amalan Komunikasi Antara Mentor Dan Mente, Pemindahan Pengetahuan, Kemahiran Dan Kebolehan, dan Sikap dan Tingkahlaku Mente</b>	
<i>Azman Ismail, Kamsiah Hasbullah dan Yusof Ismail .....</i>	<i>111</i>
<b>Bab 10</b>	
<b>Sistem Penilaian Prestasi Sektor Awam di Malaysia: Pemikiran Semula Terhadap Peranan dan Tanggungjawab Pegawai Penilai Prestasi</b>	
<i>Rusli Ahmad, Azman Ismail dan Yusof Ismail .....</i>	<i>131</i>
<b>Bab 11</b>	
<b>Kepuasan Kerja, Sikap Terhadap Wang dan Keinginan untuk Berhenti</b>	

<i>Azman Ismail, Waty Kuching, Mai Sumiyati Ishak dan Yusof Ismail .....</i>	<i>141</i>
<b>Istilah Penyelidikan (Bahasa Melayu-Bahasa Inggeris) .....</b>	<b>157</b>
<b>Biografi Penulis .....</b>	<b>158</b>

# BAB 1

## **Gaya Kepimpinan Penyertaan, Tanggapan Penghargaan, Dan Prestasi Kerja Dalam Konteks Pengurusan Kualiti Menyeluruh**

Azman Ismail, Mohamed Fadzil Abdul Razab dan Yusof Ismail

### **Intisari Utama**

Tujuan utama bab ini adalah untuk menilai sejauh manakah gaya kepimpinan penyertaan dalam pengurusan menyeluruh mempengaruhi tanggapan penghargaan dan prestasi kerja dalam organisasi? Hasil kajian ini mendapati bahawa para pemimpin yang mengamalkan gaya transformasi berupaya meningkatkan tanggapan penghargaan dalam diri pekerja; seterusnya keadaan ini boleh mendorong mereka meningkatkan prestasi kerja. Dapatan ini mengesahkan bahawa tanggapan penghargaan memainkan peranan penting sebagai pemboleh ubah mencelah di antara gaya kepimpinan penyertaan dalam pengurusan menyeluruh dan prestasi kerja dalam organisasi kajian.

**Kata Kunci:** Gaya kepimpinan penyertaan, tanggapan penghargaan, prestasi kerja, organisasi awam

### **1. Pengenalan**

Pengurusan Kualiti Menyeluruh (PKM) mula diperkenalkan oleh para sarjana pengurusan kualiti antarabangsa pada pertengahan tahun 1980-an. Konsep PKM adalah istilah yang bersifat pelbagai dimensi dan sering ditafsirkan secara berbeza-beza oleh para sarjana masa kini. Antara takrif PKM yang popular adalah seperti berikut:

- strategi organisasi yang bersepadu untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan dan produk. Strategi ini dilakukan secara berulang dan konsisten bagi meningkatkan kemahiran seseorang atau menjadi amalan yang biasa dan lazim.
- falsafah pengurusan holistik yang memberi tumpuan kepada peningkatan berterusan dalam semua fungsi organisasi bagi menghasilkan dan menyampaikan komoditi atau perkhidmatan yang selari dengan kehendak pelanggan.
- falsafah pengurusan yang menekankan penambahbaikan berterusan bagi meningkatkan tahap kualiti untuk semua proses, produk dan perkhidmatan dalam sesebuah organisasi.
- pendekatan menyeluruh bagi memperbaiki prestasi setiap individu supaya dapat melakukan kerja dengan berkualiti dan meningkatkan komitmen yang tinggi.
- kaedah yang berkesan untuk menggabungkan pembangunan, penyelenggaraan dan berusaha menambah baik kualiti bagi meningkatkan tahap pengeluaran dan perkhidmatan dengan kos yang ekonomik.

Kebanyakan sarjana berpendapat keupayaan melaksanakan PKM secara teratur dan berterusan akan meningkatkan kesan yang positif dalam organisasi, seperti meningkatkan produktiviti dan kualiti serta mengurangkan pembaziran, meningkatkan kepuasan pekerja